配置可報告的全域性變數,以捕獲分析器上流的 選單節點上選定的數字

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求</u> <u>採用元件</u> <u>在WxCC門戶上建立可報告的變數</u> 驗證

簡介

本文檔介紹了配置可報告的全域性變數以捕獲在Analyzer上的流的選單節點上輸入的數字的步驟。 作者:Bhushan Suresh,思科TAC工程師。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- Webex客服中心(WxCC)2.0
- Webex客服中心管理員對租戶的訪問許可權

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本:

• WxCC 2.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路運作中,請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

在WxCC門戶上建立可報告的變數

第1步:在WxCC門戶上的Provisioning > Global Variables下建立可報告變數

Global Variable

General Settings	
Name	IVR_option
Description	
Variable Type	String
Default Value	
Status	Active
Reporting Settings	
Make Reportable	Yes This enables the variable to appear in Analyzer for reporting purposes. Each tenant has a limit of 100 variables that can be reported on.

第2步:使用選單節點創建流或編輯現有流。在Global Variables下,在此填充在Portal頁面上建立的 變數

Global Variables 🛈	
View All Variables	\sim
	<u>∎o</u> I IVR_option ×
Add Global Variables	$\mathbf{)}$

第3步:在Menu節點之後建立SetVariable節點,並將先前步驟中建立的全域性變數從Menu節點對 映到輸出變數(DigitsEntered)(Menu節點)

1= Menu Menu				-	÷	(x)		SetV Set V	/ari /ariab	Die				-	-	•	÷	f	Variable Settings	^
No description defin	ed.				1	NR_	opti	on =	((Me	mu_	3q2.						ľ	Ees	Variable	
Custom Links	~				Ľ	Erro	r Han	ndling	1			`	1					C.I.F		
1 Option1		•			L	Und	efine	ed Er	rors	_		_	Ì.				Ļ	Un	IVR_option	~
O Add New																			Variable Value	
Error Handling	~															1			Set Value	
No-Input Timeout		•	-														ž	>	Set To Variable	
Unmatched Entry		•																	Menu_3q2.OptionEntered	~
Undefined Error		1																		
																			Activity Output Variables	
																			wanty output fundoies	,
																			No Activity Output Variables available in this activity.	

驗證

在Analyzer上建立客戶作業階段記錄(CSR)報告,並且在上一步驟中建立的全球變數會顯示為設定 檔變數

Value of IVR_option	Value of Contact Session ID	Ŧ	Value of Queue Duration	Value of Contact Start Timestamp	
0	c81d591f-077e-472c-a776-163c263bf49b			2023-05-16 2:52:39 PM	

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件,讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注 意,即使是最佳機器翻譯,也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準 確度概不負責,並建議一律查看原始英文文件(提供連結)。